



МЧС РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

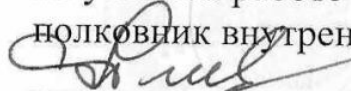
«Уральский институт Государственной противопожарной службы
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»

Кафедра государственной службы и кадровой политики

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель начальника института
по учебной работе

полковник внутренней службы

 А.В. Пешков

«30» августа 2022 г.

Рабочая (учебная) программа дисциплины

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(уровень бакалавриата)

Профиль – Управление в кризисных ситуациях

Год начала реализации ОПОП - 2022

Екатеринбург
2022

Составитель:
Доцент кафедры ГСиКП
доцент, к.п.н.



Шемятихина Л.Ю.

Рассмотрено на заседании кафедры
Государственной службы и кадровой политики
«23» июня 2022 г., протокол № 12

Рассмотрено на заседании президиума методического совета института
«12» июля 2022 г., протокол № 8

Код ООП (ОПОП)	Направление подготовки / специальность	Профиль	Индекс дисциплины по рабочему учебному плану
38.03.04	Государственное и муниципальное управление	Управление в кризисных ситуациях	Б1.О.24

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе формирования систематизированного представления о правовых и организационно-управленческих аспектах деятельности в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг и повышения их качества.

Задачами освоения дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» являются:

сформировать у обучающихся представления о месте и роли государственных услуг в современной системе государственного управления России на федеральном и региональном уровнях;

изучить современные приемы и технологии (в том числе – информационно-коммуникационных) организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

сформировать навыки принятия правомерных решений в конкретных ситуациях, возникающих при осуществлении профессиональной деятельности по оказанию государственных и муниципальных услуг;

сформировать умения в области оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг;

сформировать навыки решения задач по повышению качества и доступности, информативности государственных и муниципальных услуг.

2. ПЕРЕЧЕНЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результат освоения образовательной программы	Содержание компетенции	Результат обучения по дисциплине
РО-1.1 Способность осуществлять коммуникацию на иностранном и русском языке в устной и письменной форме, осуществлять эффективное деловое общение	ПКо-1 - Способность к участию в предоставлении государственных и муниципальных услуг населению, разработке и применении социальных стандартов как инструментов измерения уровня жизни, степени социальной защищенности населения, различных социальных групп, конкретного человека	Знает нормативно-правовые и организационные основания для предоставления государственных и муниципальных услуг населению в соответствии с имеющимися социальными стандартами. Умеет применять знания нормативно-правовых и организационных основ в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг населению, при разработке и применении социальных стандартов. Владеет базовыми навыками организации и участия в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг населению в

		соответствии с имеющимися социальными стандартами.
РО-1.3 Способность и готовность к самостоятельному профессиональному росту и развитию личностного потенциала	УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Имеет основы базовых дефектологических знаний как фактора социализации человека с ограниченными возможностями здоровья. Умеет идентифицировать дефектологические особенности проявления в поведении, определить способы взаимодействия. Владеет практическими навыками реализации основных правил осуществления коррекционного процесса в социальной и профессиональной сферах
РО-2.2 Способность проводить анализ политических, исторических, национально-культурных, психологических, правовых факторов, общественных процессов и явлений и применять их в организационно-управленческой, информационно-методической и проектной деятельности, демонстрировать мировоззренческую и гражданскую позицию	ПК-7. Способен участвовать в процессах информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, создании и актуализации информационных баз данных для принятия управленческих решений	Знает теоретические и нормативные подходы к организации процессов информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, к созданию и актуализации информационных баз данных для принятия управленческих решений. Умеет организовать некоторые процессы информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, создавать и актуализировать информационные базы данных для принятия управленческих решений. Владеет навыками организации некоторых процессов информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, создания и актуализации информационных баз данных для принятия управленческих решений
	ПКо-1 - Способность к участию в предоставлении государственных и муниципальных услуг населению, разработке и применении социальных стандартов как инструментов	Знает нормативно-правовые и организационные основания для предоставления государственных и муниципальных услуг населению в соответствии с имеющимися социальными стандартами. Умеет применять знания нормативно-правовых и организационных основ в процессе предоставления

	измерения уровня жизни, степени социальной защищенности населения, различных социальных групп, конкретного человека	государственных и муниципальных услуг населению, при разработке и применении социальных стандартов. Владеет базовыми навыками организации и участия в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг населению в соответствии с имеющимися социальными стандартами.
РО-3.1 – Способность использовать основы экономических знаний в профессиональной деятельности	ОПК-6 Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд	Знает технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд. Умеет применять механизм организации закупок для государственных и муниципальных нужд. Владеет навыками организации закупочных процедур для государственных и муниципальных нужд.
	ПК-2. Способен анализировать и обобщать рыночную информацию о закупках конкурентными способами, разрабатывать долгосрочные финансово-экономические прогнозы развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планировать достижение параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов	Знает технологию анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов. Умеет применять технологию анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов. Владеет навыками анализа и обобщения рыночной информации о

		закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов.
РО-4.1 Способность использовать теорию и технологии современного управления в профессиональной деятельности	ПКо-16. Способность участвовать в осуществлении закупок товаров и заключении государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа	Знает нормативно-правовых и организационные требования к осуществлению закупок товаров и заключению государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа. Умеет оформлять документы по процедурам закупок товаров и заключению государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа. Владеет навыками подготовке заявок на закупку товаров и заключении государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа.
РО-4.2 Способность владеть основными технологиями информационно-методического обеспечения деятельности органов государственного управления и местного самоуправления	ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.	Знает принципы работы современных информационных технологий. Умеет пользоваться современными информационными технологиями в профессиональной деятельности. Владеет навыками применения современных информационных технологий в профессиональной деятельности.
РО-4.3 Способность применять математические, статистические, информационные методы в анализе системы государственного и муниципального управления при проектировании управленческих	ПК-2. Способен анализировать и обобщать рыночную информацию о закупках конкурентными способами, разрабатывать долгосрочные финансово-экономические прогнозы развития	Знает технологию анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе

решений	государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планировать достижение параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов	на основе инновационных подходов. Умеет применять технологию анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов. Владеет навыками анализа и обобщения рыночной информации о закупках конкурентными способами, разработки долгосрочных финансово-экономических прогнозов развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов.
---------	---	---

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень - бакалавриат).

Пререквизиты	Теория государства и права, Гражданское общество и права человека
Кореквизиты	Государственное регулирование экономики, Государственная и муниципальная служба, Конституционное право, Гражданское право, Информационные технологии в управлении
Постреквизиты	Принятие управленческих решений в ГМУ, Региональное и муниципальное управление

4. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Виды работ	ЗЕТ	Количество часов по рабочему учебному плану			
			Форма обучения очная		Форма обучения заочная	
			Всего часов	Часов в интерактивной форме	Всего часов	Часов в интерактивной форме
1	Общая трудоёмкость дисциплины	4	144	40		
2	Контактная работа обучающихся с преподавателем		68,35	40		
3	Самостоятельная работа обучающихся		51			
4	Контроль		24,65			

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Трудоемкость освоения тем дисциплины, час										
		Общая	Кол-во часов					Формы контроля				
			Всего	Лекции	Лабораторные	Практические	Самостоятельная	Контроль	Зачет/Экзамен	Контроль	Курсовая работа	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Система предоставления государственных и муниципальных услуг	14	8	4		4						6
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	4	4			4						
2	Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг	12	6	2		4						6
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	4	4			4						
3	Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг	14	8	4		4						6
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	4	4			4						
4	Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	12	6	2		4						9

<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>		4	4			4						
5	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	12	6	2		4						6
<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>		4	4			4						
6	Формы предоставления государственных и муниципальных услуг	14	8	4		4						6
<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>		4	4			4						
7	Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг	10	6	2		4						4
<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>		4	4			4						
8	Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг	14	8	4		4						6
<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>		4	4			4						
9	Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг	11	11	2		4						5
<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>		4	4			4						
	КСР	4						4				
	Экзамен	2,35							2,35			
	Итого по дисциплине	144	62	26		36		4	2,35	24,65		51
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	40	36			36		4				

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕМА 1. Система предоставления государственных и муниципальных услуг

Цели и задачи административной реформы. Общемировые тенденции развития публичного менеджмента и развитие сервисного подхода в деятельности органов власти. Институциональные реформы (сфера государственных и муниципальных услуг) в России. Предпосылки, цели, задачи, этапы, результаты реализации административной реформы в России.

ТЕМА 2. Правовое регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг

Развитие законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. Развитие общественного сектора в подготовке проектов правовых актов. Развитие федеральных и региональных нормативных правовых актов. Изменение содержания основных понятий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. Отличительные особенности юридического, экономического, управленческого подходов к терминам «государственные услуги», «муниципальные услуги». Особенности трактовки терминов «государственные функции» и «государственные услуги». Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в правовом регулировании правоотношений, возникающих при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок составления реестра государственных услуг, муниципальных услуг; услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

ТЕМА 3. Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг

Анализ реализации принципов предоставления государственных и муниципальных услуг. Взаимосвязь принципов открытости деятельности органов и организаций, предоставляющих услуги, доступности обращений за предоставлением услуг с конституционными принципами деятельности органов власти и с мерами ответственности органов власти и должностных лиц. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг: анализ практики соблюдения прав заявителей на примере выбранных государственных и муниципальных услуг по заданным индикаторам. Обязанности органов и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги. Анализ возможностей выбора форм предоставления услуг. Анализ соблюдения требований по взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

ТЕМА 4. Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг

Цели, задачи, предпосылки разработки административных регламентов. Соотношение стандартов и регламентов государственных и муниципальных услуг. Анализ практик разработки и применения стандартов в деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Структура административного регламента. Порядок разработки проектов административных регламентов. Выявление предпочтений получателей услуг при подготовке проекта административного регламента. Порядок проведения независимой экспертизы проекта административного регламента. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги: требования и формы контроля.

ТЕМА 5. Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Предпосылки разработки и внедрения межведомственного взаимодействия. Разработка дорожных карт внедрения межведомственного взаимодействия. Базовые государственные информационные ресурсы: понятие, структура, порядок формирования, актуализации и использования. Организация межведомственного взаимодействия органов, предоставляющих муниципальные услуги, подведомственных организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Структура и порядок подготовки и направления межведомственного запроса о предоставлении документов и информации.

ТЕМА 6. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в органах власти непосредственно. Организация предоставления услуг в электронной форме. Организация предоставления услуг в многофункциональных центрах. Порталы государственных и муниципальных услуг: единый портал государственных и муниципальных услуг, региональные порталы государственных и муниципальных услуг. Требования к порталам. Возможности, предоставляемые порталом. Анализ региональных порталов государственных и муниципальных услуг по показателям, предусмотренным законодательством.

Организация деятельности многофункциональных центров по принципу «одного окна». Организационно-правовые формы многофункциональных центров: анализ преимуществ и недостатков. Соглашения о взаимодействии и методическое обеспечение деятельности многофункциональных центров. Функции, права, обязанность и ответственность многофункционального центра.

ТЕМА 7. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг

Случаи, предусматривающие досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) органов власти, организаций, должностных лиц при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Порядок подачи и рассмотрения жалоб. Порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг

ТЕМА 8. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг

Цель, задачи, методы мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг. Деятельность государственных органов, органов местного самоуправления по оценке качества и доступности

государственных и муниципальных услуг. Организация мониторинга деятельности многофункциональных центров. Роль третьего сектора в проведении мониторинга. Социологические методы, применяемые при проведении мониторинга. Анализ результатов мониторинга (вторичных данных) и разработка показателей (на примере конкретной государственной или муниципальной услуги).

ТЕМА 9. Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг

Кросскультурный подход к предоставлению государственных и муниципальных услуг. Публичные услуги и причины, актуализирующие институциональные изменения в государственном и муниципальном управлении. Анализ опыта модернизации в сфере предоставления публичных услуг. Применяемые технологии и формы взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг. Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг: разработка и применение Хартии Марианны (Франция), Белая книга (Великобритания), электронные услуги (Сингапур) и др. Анализ возможностей адаптации успешных практик к российским условиям.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) / сост. Л.Ю. Шемятихина. – Екатеринбург: Уральский институт Государственной противопожарной службы МЧС России, 2022. [Электронный ресурс].

2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: методические рекомендации по подготовке к экзамену. Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) / авт.-сост. Л.Ю. Шемятихина. – Екатеринбург: Уральский институт ГПС МЧС России, 2022. [Электронный ресурс].

3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: методические рекомендации по изучению дисциплины. Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) / сост. Л.Ю. Шемятихина. – Екатеринбург: Уральский институт Государственной противопожарной службы МЧС России, 2022. [Электронный ресурс].

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Уровни формирования компетенций

УК-9 – Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Уровни	Оценочные средства
пороговый	Вопросы для самопроверки. Тема 1-9. Решение организационно-управленческих задач КСР Экзамен
повышенный	Реферативный доклад. Тема 1-9. Решение задач повышенного уровня /тест КСР Экзамен

ОПК-6 – Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд

Уровни	Оценочные средства
пороговый	Вопросы для самопроверки. Тема 1-9. Решение организационно-управленческих задач КСР Экзамен
повышенный	Реферативный доклад. Тема 1-9. Решение задач повышенного уровня /тест КСР Экзамен

ОПК-8 – Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Уровни	Оценочные средства
пороговый	Вопросы для самопроверки. Тема 1-9. Решение организационно-управленческих задач КСР Экзамен
повышенный	Реферативный доклад. Тема 1-9. Решение задач повышенного уровня /тест КСР Экзамен

ПК-2 – Способен анализировать и обобщать рыночную информацию о закупках конкурентными способами, разрабатывать долгосрочные финансово-экономические прогнозы развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планировать достижение параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов

Уровни	Оценочные средства
пороговый	Вопросы для самопроверки. Тема 1-9. Решение организационно-управленческих задач КСР

	Экзамен
повышенный	Реферативный доклад. Тема 1-9. Решение задач повышенного уровня /тест КСР Экзамен

ПК-7 – Способен участвовать в процессах информатизации деятельности государственных и муниципальных органов, некоммерческих и коммерческих организаций, создании и актуализации информационных баз данных для принятия управленческих решений

Уровни	Оценочные средства
пороговый	Вопросы для самопроверки. Тема 1-9. Решение организационно-управленческих задач КСР Экзамен
повышенный	Реферативный доклад. Тема 1-9. Решение задач повышенного уровня /тест КСР Экзамен

ПКo-1 – Способность к участию в предоставлении государственных и муниципальных услуг населению, разработке и применении социальных стандартов как инструментов измерения уровня жизни, степени социальной защищенности населения, различных социальных групп, конкретного человека

Уровни	Оценочные средства
пороговый	Вопросы для самопроверки. Тема 1-9. Решение организационно-управленческих задач КСР Экзамен
повышенный	Реферативный доклад. Тема 1-9. Решение задач повышенного уровня /тест КСР Экзамен

ПКo-16 – Способность участвовать в осуществлении закупок товаров и заключении государственных контрактов на поставки товаров, оказание услуг, выполнение работ для нужд государственного органа

Уровни	Оценочные средства
пороговый	Вопросы для самопроверки. Тема 1-9. Решение организационно-управленческих задач КСР Экзамен
повышенный	Реферативный доклад. Тема 1-9. Решение задач повышенного уровня /тест КСР Экзамен

ОПК-6 – Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд

Уровни	Оценочные средства
--------	--------------------

пороговый	Вопросы для самопроверки. Тема 1-9. Решение организационно-управленческих задач КСР Экзамен
повышенный	Реферативный доклад. Тема 1-9. Решение задач повышенного уровня /тест КСР Экзамен

Наполнение фондов оценочных средств для разных видов и форм контроля

1. Текущий контроль успеваемости

1.1 Активные формы контроля

Формы контроля	Наименование темы
Вопросы (темы) для самопроверки	1. Выделите характерные черты государственных (муниципальных) услуг и функций. Приведите примеры. 2. Проведите сопоставление понятий «публичная услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга». 3. Выделите отличия государственных и муниципальных услуг. 4. Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг. 5. Какие требования к ним предъявляются? 6. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг. 7. Опишите сходства и отличия государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в рамках реализации № 210-ФЗ, и услуг, предоставляемых в рамках реализации № 83-ФЗ, по следующим критериям: правовое регулирование, регламентация, потребители, исполнители, финансовые основы. 8. Каковы полномочия различных уровней публичного управления по регламентации оказания государственных (муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти и местного самоуправления, должностных лиц? 9. В чем заключаются цели регламентации в государственном (муниципальном) управлении? 10. Дайте характеристику различных регламентирующих документов в государственном (муниципальном) управлении. 11. Что такое административное действие и административная процедура? 12. Дайте определение. Соотнесите данные понятия. Приведите примеры административных действий и административных процедур. 13. Дайте определение понятию «стандартизация». Как в настоящее время стандартизация применяется в отношении государственных (муниципальных) услуг? 14. Что такое стандарт оказания государственных (муниципальных) услуг? Какие требования он включает? 15. Каковы нормативно-правовые основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных

	(муниципальных) услуг? 16. В чем заключаются организационные основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг? 17. Какие технологии используются в МФЦ для взаимодействия с другими участниками процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг? 18. Раскройте понятие и сущность предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме. 19. Опишите основные сценарии предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме. 20. Какие информационные системы задействованы в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме? Опишите их взаимодействие в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг. 21. Опишите основные сценарии взаимодействия заявителя с органами государственной власти и местного самоуправления в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме. 22. В чем заключается сущность и задачи межведомственного взаимодействия государственных (муниципальных) услуг? 23. Опишите нормативно-правовые основы организации межведомственного взаимодействия при оказании государственных (муниципальных) услуг. 24. Опишите информационные технологии межведомственного взаимодействия. 25. В чем заключается социальная эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели социальной эффективности государственных (муниципальных) услуг. Оцените социальную эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на конкретной услуге. 26. В чем заключается экономическая эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели экономической эффективности различных видов государственных (муниципальных) услуг. Оцените экономическую эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области. 27. Выделите наиболее, на ваш взгляд, значимые факторы эффективности предоставления государственных (муниципальных) услуг. Обоснуйте влияние данных факторов на эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области. 28. Какие потребности возникают у различных групп потребителей государственных услуг? Какие из них оказывают большее влияние на удовлетворенность потребителей? 29. В чем заключается сущность оценки процесса и результата оказания государственных (муниципальных) услуг? 30. В чем заключается сущность оценки качества государственных (муниципальных) услуг со стороны потребителя и исполнителя услуги?
--	---

	31. В чем заключается сущность оценки качества исполнения и качества обслуживания в процессе оказания государственных (муниципальных) услуг? 32. Какие факторы влияют на удовлетворенность потребителей государственных (муниципальных) услуг? 33. Какие виды показателей оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг вы можете выделить? Приведите примеры показателей каждого вида. 34. В каких нормативных правовых документах определены показатели качества предоставления государственных (муниципальных) услуг? Оцените их достижение в РФ в целом, в Свердловской области. 35. Какие системы оценки качества государственных и муниципальных услуг используются в настоящее время? 36. В чем заключаются цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг? 37. Какие методы применяются в ходе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг? 38. В чем заключаются особенности проведения социологического опроса удовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг? 39. Каковы особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ? 40. Опишите системы независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг государственными (муниципальными) учреждениями.
Нормативный диктант	1. Нормативные правовые акты, регулирующие организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. 2. Понятие государственных и муниципальных услуг в действующем законодательстве. 3. Государственная услуга как одна из составляющих функций государства. 4. Основные виды предоставления государственных и муниципальных услуг. 5. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг 6. Заявительный принцип предоставления государственных и муниципальных услуг. 7. Реестр государственных и муниципальных услуг. 8. Сущность и значение отдельного вида реестров. 9. Механизм включения государственных и муниципальных услуг соответственно в реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг 10. Запись на приём в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (многофункциональный центр) для подачи заявления о предоставлении услуги; 11. Формирование запроса о предоставлении услуги; 12. Приём и регистрация органом (организацией), предоставляющим услугу, запроса и других документов, необходимых для предоставления услуги;

	13. Возможность оплаты государственной пошлины или другой платы, взимаемой за предоставление услуги; 14. Получение результата предоставления услуги; 15. Получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги; 16. Оценка качества предоставления услуги; 17. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего. 18. Общие требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 19. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. 20. Порталы государственных и муниципальных услуг. 21. Государственная информационная система о государственных платежах. 22. Электронный документ. 23. Использование электронной подписи (простой и сложной) при оказании государственных и муниципальных услуг. 24. Определение и функции удостоверяющего центра. 25. Участники электронного взаимодействия. 26. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия. 27. Идентификационные инструменты электронного правительства. 28. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства. 29. Универсальные электронные карты. 30. Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. 31. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. 32. Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. 33. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. 34. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. 35. Социологические исследования в предоставлении государственных и муниципальных услуг. 36. Сбор мнений граждан о качестве услуг. 37. Понятие административного регламента. 38. Нормативная база регламентации государственных и муниципальных услуг. 39. Формы контроля за исполнением административного регламента.
Задания для индивидуальной работы	1. Определите границы и раскройте структуру законодательства, регламентирующего государственные и муниципальные услуги. 2. Раскройте понятие и отличительные признаки государственной и муниципальной услуги.

	3. Охарактеризуйте основные виды государственных и муниципальных услуг. 4. Раскройте принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. 5. Определите место и роль международных и судебных актов в механизме законодательной регламентации предоставления государственных услуг. 6. Соотнесите между собой деятельность федеральных органов исполнительной власти по осуществлению государственного контроля и надзора, а также деятельность по оказанию (предоставлению) государственных услуг. 7. Сформулируйте понятие, определите структуру и охарактеризуйте участников процедур предоставления государственных и муниципальных услуг. 8. Охарактеризуйте требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. 9. Раскройте требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг. 10. Дайте определение и раскройте содержание межведомственного запроса о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. 11. Охарактеризуйте требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг. 12. Назовите функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. 13. Раскройте содержание соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации. 14. Назовите обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 15. Назовите и охарактеризуйте общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме. 16. Раскройте содержание требований к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. 17. Расскажите порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме, а также использования порталов государственных услуг. 18. Раскройте порядок использования электронной подписи при оказании государственных услуг. 19. Дайте характеристику государственной информационной системе о государственных платежах. 20. Проанализируйте систему предоставления публичных услуг (ведомственные услуги, межведомственные услуги, услуги в электронной форме) за рубежом (на примере отдельно
--	--

	рассматриваемой страны). 21. Проанализируйте законодательные (административные, институциональные, методические, ресурсные) проблемы предоставления государственных (муниципальных) услуг предоставляемых органом исполнительной власти (органом местного самоуправления). 22. Опишите приоритетные направления предоставления государственных (муниципальных) услуг в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании). 23. Проведите анализ системы предоставления государственных (муниципальных) услуг предоставляемых органом исполнительной власти (органом местного самоуправления). 24. Проведите анализ организации деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании). 25. Проведите анализ информационной открытости многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, органа государственной власти, органа местного самоуправления, государственного или муниципального учреждения (по выбору). 26. Проведите анализ соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и органом государственной власти (органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением) (на конкретном примере). 27. Проведите анализ функционирования интернет – портала «Государственные и муниципальные услуги» в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании). 28. Проведите анализ практики выдачи и функционирования универсальных электронных карт в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании). 29. Проведите анализ практики организации межведомственного электронного взаимодействия в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании). 30. Проведите анализ структуры государственного (муниципального) задания государственному (муниципальному) учреждению. 31. Проведите анализ технического задания для предоставления государственных (муниципальных) услуг негосударственными организациями. 32. Проведите анализ практики предоставления государственных (муниципальных) услуг социально ориентированными некоммерческими организациями (на конкретном примере). 33. Проведите анализ структуры административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги (на конкретном примере) на соответствие требованиям нормативных и методических документов. 34. Проведите анализ перечня услуг и функций, предоставляемых (исполняемых) органами государственной власти (местного самоуправления).
--	--

	35. Проведите анализ перечня необходимых и обязательных для предоставления государственной (муниципальной) услуги органами государственной власти (местного самоуправления). 36. Проведите анализ перечня услуг учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде. 37. Проведите анализ перечня государственных (муниципальных) функций по осуществлению контроля (надзора). 38. Сделайте обзор практики осуществления общественного контроля качества и доступности государственных (муниципальных) услуг в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании).
Письменная проверочная работа	1. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в федеральных органах власти 2. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в органах власти субъекта федерации 3. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в органах местного самоуправления 4. Разработка целевых и процессорных технологий повышения исполнительской дисциплины в органах власти 5. Социально-психологические основы стандартизации и регламентации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг. 6. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 7. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 8. Основные проблемы взаимодействия с заявителем при предоставлении государственной и муниципальной услуги. 9. Основные проблемы проведения независимой экспертизы проекта административного регламента. Правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. 10. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. 11. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг. 12. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг. 13. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. 14. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг. 15. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. 16. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг. 17. Нормативное закрепление единого фирменного стиля многофункциональных центров с установлением рекомендации

	по его использованию, а также разработка методических рекомендаций по использованию фирменного стиля «Мои документы» и фирменного стиля «Госуслуги.ру». 18. Требования при предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 19. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. 20. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством РФ. 21. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах 22. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий. 23. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме. 24. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. 25. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме. 26. Порталы государственных услуг. 27. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг. 28. Государственная информационная система о государственных платежах. 29. Роль информации и информационных технологий в государственном и муниципальном управлении. 30. Применение информационных технологий на рабочем месте пользователя, автоматизированное рабочее место, электронный офис. 31. Информационная безопасность в условиях предоставления государственных и муниципальных услуг.
--	---

1.2 Интерактивные формы контроля

Формы контроля	Наполнение фондов оценочных средств
Решение организационно-управленческих задач	Задание 1. На основе структурного подразделения исполнительных органов государственного управления субъекта РФ (по выбору) установить исчерпывающий перечень ответственных структурных подразделений, уполномоченных осуществлять исполнение функций государственного контроля в соответствующей отрасли управления. Изобразить в виде таблицы. Задание 2. На основе структурного подразделения администрации муниципального образования (по выбору) установить исчерпывающий перечень ответственных структурных подразделений, уполномоченных

	осуществлять исполнение функций муниципального контроля в соответствующей отрасли управления. Изобразить в виде таблицы. Задание 3. Составить иерархию нормативных правовых актов управления, принимаемых федеральными органами исполнительной власти, определив в ней место административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Изобразить в виде таблицы. Задание 4. Механизм включения государственных услуг в федеральный реестр государственных услуг. Изобразить в виде схемы. Задание 5. Особенности формирования федерального реестра государственных услуг. Составить в виде перечня. Задание 6. На основе анализа административных регламентов предоставления государственных услуг обосновать тезис о том, что «административные регламенты являются разновидностью нормативных правовых актов». Задание 7. Используя знания об основных видах государственных и муниципальных услуг, привести по пять примеров административных регламентов на каждую видовую группу. Задание 8. Разработать модельный административный регламент согласно типовому перечню государственных и муниципальных услуг (по выбору). Задание 9. Отработать навыки постановки цели и формулирования задач, связанных с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре, работающему по принципу «одного окна». Задание 10. Проанализировать применение соответствующих требований к организации деятельности многофункциональных центров для организации предоставления государственных и муниципальных услуг, по принципу «одного окна», с использованием бренда «мои документы», с учетом характеристик: зональности, качества и доступности (по выбору). Задание 11. Проанализировать индекс информатизации субъектов РФ, используя методику, разработанную Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, для оценки уровня развития информационного общества в субъектах Российской Федерации (по выбору). Применять методологию для анализа одного из подындексов: («Электронное правительство» = $1/2 \cdot$ (использование ИКТ в деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления) + $1/2 \cdot$ «Получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме»). Задание 12. Используя простую или сложную электронную подпись получите государственную или муниципальную услугу в электронном виде на едином портале государственных и муниципальных услуг. Задание 13. Составить иерархию нормативных правовых актов управления, принимаемых федеральными органами исполнительной власти, определив в ней место административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Задание 14. Определение порядка проведения мониторинга и контроля качества оказания государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре (по выбору). В виде перечня с описанием каждой позиции. Задание 15. На основе анализа административных регламентов
--	---

	предоставления государственных услуг обосновать тезис о том, что «административные регламенты являются разновидностью нормативных правовых актов». Задание 16. Используя знания об основных видах государственных и муниципальных услуг, привести по пять примеров административных регламентов на каждую видовую группу. Задание 17. Составить иерархию нормативных правовых актов управления, принимаемых федеральными органами исполнительной власти, определив в ней место административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.
Реферативный доклад (темы)	1. Основные задачи государственной политики в области предоставления государственных и муниципальных услуг 2. Государственная услуга как одна из составляющих функций государства. 3. Понятие государственной и муниципальной услуги. 4. Платные и бесплатные информационные услуги. 5. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором. 6. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем. 7. Заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг. 8. Вид и меры ответственности, применяемые к должностным лицам, наделяемым полномочиями по предоставлению государственных и муниципальных услуг. 9. Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 10. Основные параметры реестров государственных и муниципальных услуг. 11. Механизм включения государственных и муниципальных услуг соответственно в реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг. 12. Особенности формирования федерального реестра государственных услуг. 13. Формирование и ведения реестра государственных услуг субъекта РФ. 14. Формирование реестра муниципальных услуг. 15. Понятие административного регламента. Структура и содержание. 16. Особенности разработки административных регламентов государственных и муниципальных услуг. 17. Использовать действующие нормативные правовые акты при разработке административного регламента услуги государственной или муниципальной (по выбору). 18. Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги. 19. Ответственность за нарушение принципов стандартизации и регламентации предоставляемых государственных и муниципальных услуг. 20. Перечень сведений, находящихся в распоряжении каждого региона, и необходимых для предоставления государственных услуг в других субъектах.

	21. Роль информационно-коммуникационных технологий в организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 22. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. 23. Принцип «одного окна» при организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 24. Требования к организации деятельности многофункциональных центров для организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 25. Способы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 26. Организационно-правовая форма многофункционального центра. 27. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав, мониторинг. 28. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) заказа. 29. Достоверность и актуальность сведений, передаваемых из своих информационных систем в иные информационные системы, участвующие во взаимодействии. 30. Межведомственное взаимодействие в контрольно- надзорных функциях. 31. Информационная безопасность в условиях предоставления государственных и муниципальных услуг. 32. Электронное правительство в Российской Федерации. 33. Порталы государственных и муниципальных услуг. 34. Роль информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 35. Государственная информационная система о государственных платежах. 36. Электронный документ. 37. Универсальные электронные карты. 38. Использование электронной подписи (простой и сложной) при оказании государственных и муниципальных услуг. 39. Определение и функции удостоверяющего центра. 40. Обзор нормативных правовых актов регламентирующих организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. 41. Базовые принципы организации контроля в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 42. Определение порядка проведения мониторинга и контроля качества оказания государственных и муниципальных услуг. 43. Определение степени ответственности за некачественное оказание государственных и муниципальных услуг. 44. Обзор нормативных правовых актов, регламентирующих организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. 45. Базовые принципы организации контроля в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг.
--	--

	46. Определение порядка проведения мониторинга и контроля качества оказания государственных и муниципальных услуг. 47. Определение степени ответственности за некачественное оказание государственных и муниципальных услуг.																												
Презентация по докладу	Тема презентации соответствует теме доклада																												
Задания к практическим занятиям	1. Заполните таблицу, указав различные виды государственных и муниципальных услуг (не менее 6). Приведите нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление данного вида услуг. Приведите примеры по выделенным видам услуг. <table><tr><th>№</th><th>Вид услуги</th><th>Правовое регулирование услуги</th><th>Примеры услуги</th></tr><tr><td>1.</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3.</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>4.</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>5.</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>6.</td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 2. Проанализируйте административный регламент конкретной государственной или муниципальной услуги. Оцените соответствие административного регламента нормативным требованиям в части его структуры и содержания. Подготовьте рекомендации по его оптимизации. 3. Составьте схему административных действий и процедур по конкретной государственной (муниципальной) услуге. Какие процедуры и действия можно исключить? 4. Проанализируйте технологическую схему предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги в электронной форме. Оцените ее соответствие административному регламенту услуги, а также нормативным требованиям к ее структуре и содержанию. 5. Проанализируйте регламентирующие документы конкретной государственной или муниципальной услуги, которая реализуется при помощи межведомственного взаимодействия: административный регламент, технологическую карту межведомственного взаимодействия. Какие проблемы можно выделить в этих документах? Предложите пути их оптимизации. 6. Изучите статистику, данные мониторинга работы СМЭВ на региональном уровне за предыдущий год (квартал). Выделите основные тенденции и проблемы функционирования СМЭВ. 7. Выберите на портале gosuslugi.ru муниципальную или региональную государственную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней. Легко ли удалось найти услугу по различным критериям поиска (ключевое слово, жизненная ситуация, орган власти)? Присутствует ли вся необходимая информация и насколько она верна и актуальна?	№	Вид услуги	Правовое регулирование услуги	Примеры услуги	1.				2.				3.				4.				5.				6.			
№	Вид услуги	Правовое регулирование услуги	Примеры услуги																										
1.																													
2.																													
3.																													
4.																													
5.																													
6.																													

	8. Оцените потребность потенциальных получателей в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением. Для этого оцените: численность и сегменты потенциальных получателей услуги; значения показателей потребности в данной услуге (в том числе об объеме удовлетворенной, неудовлетворенной и латентной потребности); значения показателей, характеризующих потребительские предпочтения (средний объем услуг на одного получателя, требования к качеству и составу услуг и др.). 9. Постройте примерный прогноз потребности в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением, с учетом следующих факторов: реализация осуществляемых и планируемых к завершению в плановом периоде проектов и программ, ведущих к целенаправленному изменению мощностных и (или) бюджетных ограничений при предоставлении услуги; плановое увеличение/уменьшение мощностных ограничений по предоставлению услуги в связи с проведением капитальных ремонтов, реконструкций, реорганизации или ликвидации учреждений; процессы естественного и механического прироста (убыли) населения, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги; процессы перехода получателей из одной возрастной категории в другую, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги; изменение спроса, потребительского поведения, в том числе при изменении требований к качеству услуги; изменение социально-экономической ситуации в регионе; изменение политической обстановки в регионе; иные факторы, влияющие на объемы предоставления услуг. 10. Выделите потребности различных групп потребителей конкретной государственной или муниципальной услуги. Заполните таблицу. № Категория потребителей Ведущие потребности 1. 2. 3. 11. Опишите на примере конкретной государственной или муниципальной услуги, какими методами можно оценить показатели качества данной услуги. Заполните таблицу. № Показатели качества Методы оценки 1 2 3 12. Проанализируйте организацию мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в конкретном публично-правовом образовании: показатели, методы, периодичность, субъекты оценки. Оцените эффективность проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Разработайте рекомендации по совершенствованию мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в публично-правовом образовании.
--	---

Тестовые задания, проверка остаточных знаний	По основному содержанию тем 1-9; результат может быть учтен в практической части экзамена (4 семестр) при достижении порога 70% правильных ответов. Часть тестовых вопросов может быть включена в Фонд оценочных средств. По каждой теме рабочей программы: 1. Составить не менее пяти тестовых вопросов с ответами, указав правильный со ссылкой на нормативный правовой акт или иной источник информации из списка источников по учебной дисциплине. 2. Составить самостоятельно или подобрать в открытых специализированных источниках пример (ситуацию) оказания государственных и муниципальных услуг. Пример (ситуация) могут быть описаны с использованием нормативной, административной или судебной практики. Сформулировать два вопроса к примеру (ситуации) на поиск управленческого решения в процессе предоставления услуг.
--	---

2. Промежуточная аттестация. По итогам освоения дисциплины проводится в форме *экзамена*.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Концепция нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства.
2. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции нового государственного менеджмента.
3. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги.
5. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги.
6. Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности
7. Различия между материальным продуктом и услугой
8. Понятие государственных услуг, их классификация
9. Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами
10. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг
11. Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный закон от 27.08.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.)
12. Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «портал государственных и муниципальных услуг» и др.)

13. Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг
14. Основные принципы предоставления государственных услуг
15. Права заявителей при получении государственных услуг
16. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций
17. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг
18. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг
19. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
20. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
21. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг
22. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме
23. Реестры государственных услуг
24. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего
25. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы
26. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования
27. Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре
28. Требования к стандарту предоставления государственной услуги
29. Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах
30. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра
31. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах
32. Требования к соглашениям о взаимодействии
33. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг
34. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме
35. Порталы государственных услуг

- 36.Правила использования электронных подписей при оказании государственных услуг
- 37.Государственная информационная система о государственных платежах
- 38.Универсальная электронная карта. Электронное приложение универсальной электронной карты и порядок его подключения
- 39.Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт
- 40.Роль информации в осуществлении государственных услуг. Источники информации и требования, предъявляемые к ней. Электронные средства для сбора и передачи информации.
- 41.Многофункциональные терминалы (инфоматы)
- 42.Организационно-правовые формы многофункциональных центров: анализ преимуществ и недостатков
- 43.Применяемые технологии и формы взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг.
- 44.Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг в России и за рубежом.

Критерии оценивания и показатели сформированности компетенций для промежуточного контроля

Критериями оптимального усвоения знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации обучающихся (при завершении этапа формирования компетенций) являются объем, системность, осмысленность, прочность и действенность знаний обучающихся.

Показатели оценивания качества устного ответа обучающегося при промежуточной аттестации по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» приведены в таблице.

Экзамен	Правильность и полнота ответа	Дан правильный, полный ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; могут быть допущены недочеты, исправленные самостоятельно в процессе ответа	«Отлично»
		Дан правильный, недостаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи; могут быть допущены недочеты, исправленные с помощью преподавателя.	«Хорошо»

	Дан недостаточно правильный и полный ответ; логика и последовательность изложения имеют нарушения; в ответе отсутствуют выводы.	«Удовлетворительно»
	Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения; дополнительные и уточняющие вопросы не приводят к коррекции ответа на вопрос.	«Неудовлетворительно»

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Купряшин Г. Л. Основы государственного и муниципального управления: учебник и практикум для академического бакалавриата. Рекомендовано УМО высшего образования / Г. Л. Купряшин. – М.: Юрайт, 2017. – 500 с. (гриф)

8.2. Дополнительная литература

1. Государственная и муниципальная служба: учебник для академического бакалавриата. Рекомендовано УМО высшего образования. Допущено Министерством образования и науки РФ / ред. Ю. Н Туганов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2016. – 294 с. (гриф)
2. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ <https://docs.cntd.ru/document/902228011?section=text>
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2022 № 951 «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://docs.cntd.ru/document/350462754>
4. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» <https://docs.cntd.ru/document/902388832>
5. Постановление Правительства РФ от 24.03.2022 № 454 «Об особенностях организации предоставления государственных услуг, а также разработки и принятия административных регламентов предоставления государственных услуг в 2022 году» <https://docs.cntd.ru/document/350066731>
6. Распоряжение Правительства РФ от 11.04.2022 № 837-р «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного

большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан»

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_415036/

7. ЕМИСС: Государственная статистика <https://www.fedstat.ru/>

8. ЕПГУ (Портал Госуслуг)
https://www.gosuslugi.ru/help/faq/about_gosuslugi/2373

9. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Государственная система правовой информации – официальный Интернет-портал правовой информации - <http://pravo.gov.ru/>
2. Официальный сайт Президента Российской Федерации <http://www.kremlin.ru/>
3. Официальный сайт Правительства Российской Федерации <http://government.ru/>
4. Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации <http://duma.gov.ru/>
5. Официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации <http://council.gov.ru/>
6. Электронный бюджет <http://www.budget.gov.ru>
7. Ресурсы Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий <https://www.mchs.gov.ru/>
8. Информационно-правовая система Консультант Плюс // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_160060/
9. Справочная правовая система ГАРАНТ // <http://www.garant.ru/iv/>
10. Научная электронная библиотека Elibrary // <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
11. Российский статистический ежегодник
12. Национальные проекты Российской Федерации <http://government.ru/rugovclassifier/section/2641/>
13. Портал Госпрограмм РФ // <https://programs.gov.ru/>
14. Государственно-частное партнерство // https://www.economy.gov.ru/material/departments/d22/gosudarstvenno_chastnoe_partnerstvo/

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Офисный пакет Microsoft Office.
2. Операционная система Windows.
3. Информационно-справочная система «Гарант» и другое программное обеспечение (при наличии права использования и применения).

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения, пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины.
2. Ознакомление с терминами, понятиями с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь.
3. Определение вопросов, терминов, материала, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на практическом занятии.
4. Просмотр рекомендуемой литературы.
5. Выполнение заданий для самостоятельной работы.
6. Аккуратное и своевременное ведение рабочей тетради на практических занятиях.
7. При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу.

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного практического и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, включая выполнение и защиту курсовых работ (проектов), самостоятельных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Учебное место отработки практических навыков.

13. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ В ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ

При проведении занятий по дисциплине (модулю) в особых условиях (чрезвычайные ситуации, неблагоприятные эпидемиологические условия, введение военного положение и др.) их реализация осуществляется в соответствии с Положениями института. При необходимости, на основании локальных нормативных актов института, используются учебные и тематические планы по образовательным программам сокращенного обучения на особый период времени.

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
ГСиКП
№ 14 от 20.06.2023 г.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей (учебной) программе дисциплины
**«Организация предоставления
государственных и муниципальных услуг»**
по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень
бакалавриата)
(профиль – Управление в кризисных ситуациях)

Утвердить следующие изменения в рабочую (учебную) программу дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2023-2024 учебный год:

1. В Разделе 6 «Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине» вносятся следующие изменения: с учетом обновления содержания и конкретизации формируемых компетенций в учебно-методической документации указан 2023 год внесения изменений.

1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: методические рекомендации по изучению дисциплины. Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) / Составитель Л.Ю. Шемятихина. – Екатеринбург: ФГБОУ ВО «Уральский институт ГПС МЧС России», 2023.

2. В Разделе 7 «Оценочные материалы (средства) для проведения текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине» вносятся следующие изменения:

2.1. При наполнении фондов оценочных средств для разных видов и форм контроля указываются формируемые компетенции.

Наполнение фондов оценочных средств для разных видов и форм контроля

1. Текущий контроль успеваемости

1.1. Активные формы контроля

Примеры форм контроля	Наименование темы	Оцениваемые компетенции
Вопросы (темы) для самопроверки	41. Выделите характерные черты государственных (муниципальных) услуг и функций. Приведите примеры. 42. Проведите сопоставление понятий «публичная	ПКо-1, ОПК-6, УК-9

	услуга», «государственная услуга», «муниципальная услуга». 43. Выделите отличия государственных и муниципальных услуг. 44. Опишите основные элементы государственных (муниципальных) услуг. 45. Какие требования к ним предъявляются? 46. Опишите основные права и обязанности заявителей и исполнителей государственных и муниципальных услуг. 47. Опишите сходства и отличия государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в рамках реализации № 210-ФЗ, и услуг, предоставляемых в рамках реализации № 83-ФЗ, по следующим критериям: правовое регулирование, регламентация, потребители, исполнители, финансовые основы. 48. Каковы полномочия различных уровней публичного управления по регламентации оказания государственных (муниципальных) услуг: федерального, субъекта РФ, муниципального образования, конкретного органа государственной власти и местного самоуправления, должностных лиц? 49. В чем заключаются цели регламентации в государственном (муниципальном) управлении? 50. Дайте характеристику различных регламентирующих документов в государственном (муниципальном) управлении. 51. Что такое административное действие и административная процедура? 52. Дайте определение. Соотнесите данные понятия. Приведите примеры административных действий и административных процедур. 53. Дайте определение понятию «стандартизация». Как в настоящее время стандартизация применяется в отношении государственных (муниципальных) услуг? 54. Что такое стандарт оказания государственных (муниципальных) услуг? Какие требования он включает? 55. Каковы нормативно-правовые основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг? 56. В чем заключаются организационные основы деятельности многофункциональных центров оказания государственных (муниципальных) услуг? 57. Какие технологии используются в МФЦ для взаимодействия с другими участниками процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг? 58. Раскройте понятие и сущность предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме. 59. Опишите основные сценарии предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме. 60. Какие информационные системы задействованы в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме?	ПК-7, ОПК-8
--	--	--------------------

	Опишите их взаимодействие в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг. 61. Опишите основные сценарии взаимодействия заявителя с органами государственной власти и местного самоуправления в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронной форме. 62. В чем заключается сущность и задачи межведомственного взаимодействия государственных (муниципальных) услуг? 63. Опишите нормативно-правовые основы организации межведомственного взаимодействия при оказании государственных (муниципальных) услуг. 64. Опишите информационные технологии межведомственного взаимодействия. 65. В чем заключается социальная эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели социальной эффективности государственных (муниципальных) услуг. Оцените социальную эффективность предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на конкретной услуге. 66. В чем заключается экономическая эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг? Выделите показатели экономической эффективности различных видов государственных (муниципальных) услуг. Оцените экономическую эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области. 67. Выделите наиболее, на ваш взгляд, значимые факторы эффективности предоставления государственных (муниципальных) услуг. Обоснуйте влияние данных факторов на эффективность предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области. 68. Какие потребности возникают у различных групп потребителей государственных услуг? Какие из них оказывают большее влияние на удовлетворенность потребителей? 69. В чем заключается сущность оценки процесса и результата оказания государственных (муниципальных) услуг? 70. В чем заключается сущность оценки качества государственных (муниципальных) услуг со стороны потребителя и исполнителя услуги? 71. В чем заключается сущность оценки качества исполнения и качества обслуживания в процессе оказания государственных (муниципальных) услуг? 72. Какие факторы влияют на удовлетворенность потребителей государственных (муниципальных) услуг? 73. Какие виды показателей оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг вы можете выделить? Приведите примеры показателей каждого вида. 74. В каких нормативных правовых документах определены показатели качества предоставления	ОПК-6, ПК-7, ОПК-8 ПКo-1, УК-9 ОПК-6 ПКo-16 ПКo-1, ПК-2
--	---	--

	государственных (муниципальных) услуг? Оцените их достижение в РФ в целом, в Свердловской области. 75. Какие системы оценки качества государственных и муниципальных услуг используются в настоящее время? 76. В чем заключаются цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг? 77. Какие методы применяются в ходе проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг? 78. В чем заключаются особенности проведения социологического опроса удовлетворенности потребителей при оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг? 79. Каковы особенности мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ? 80. Опишите системы независимой оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг государственными (муниципальными) учреждениями.	УК-9
Нормативный диктант (темы для подготовки)	40. Нормативные правовые акты, регулирующие организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. 41. Понятие государственных и муниципальных услуг в действующем законодательстве. 42. Государственная услуга как одна из составляющих функций государства. 43. Основные виды предоставления государственных и муниципальных услуг. 44. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг 45. Заявительный принцип предоставления государственных и муниципальных услуг. 46. Реестр государственных и муниципальных услуг. 47. Сущность и значение отдельного вида реестров. 48. Механизм включения государственных и муниципальных услуг соответственно в реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг 49. Запись на приём в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (многофункциональный центр) для подачи заявления о предоставлении услуги; 50. Формирование запроса о предоставлении услуги; 51. Приём и регистрация органом (организацией), предоставляющим услугу, запроса и других документов, необходимых для предоставления услуги; 52. Возможность оплаты государственной пошлины или другой платы, взимаемой за предоставление услуги; 53. Получение результата предоставления услуги; 54. Получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги; 55. Оценка качества предоставления услуги;	УК-9 ОПК-6 ОПК-8 ПК-2 ПК-7 ПКо-1 ПКо-16

	56. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего. 57. Общие требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 58. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг. 59. Порталы государственных и муниципальных услуг. 60. Государственная информационная система о государственных платежах. 61. Электронный документ. 62. Использование электронной подписи (простой и сложной) при оказании государственных и муниципальных услуг. 63. Определение и функции удостоверяющего центра. 64. Участники электронного взаимодействия. 65. Требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия. 66. Идентификационные инструменты электронного правительства. 67. Принципы идентификации граждан в приложениях электронного правительства. 68. Универсальные электронные карты. 69. Понятие мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг. 70. Цели мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. 71. Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. 72. Параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг. 73. Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг. 74. Социологические исследования в предоставлении государственных и муниципальных услуг. 75. Сбор мнений граждан о качестве услуг. 76. Понятие административного регламента. 77. Нормативная база регламентации государственных и муниципальных услуг. 78. Формы контроля за исполнением административного регламента.	
Задания для индивидуальной работы	39. Определите границы и раскройте структуру законодательства, регламентирующего государственные и муниципальные услуги. 40. Раскройте понятие и отличительные признаки государственной и муниципальной услуги. 41. Охарактеризуйте основные виды государственных и муниципальных услуг. 42. Раскройте принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. 43. Определите место и роль международных и	ПКo-1, ОПК-6

	судебных актов в механизме законодательной регламентации предоставления государственных услуг. 44. Соотнесите между собой деятельность федеральных органов исполнительной власти по осуществлению государственного контроля и надзора, а также деятельность по оказанию (предоставлению) государственных услуг. 45. Сформулируйте понятие, определите структуру и охарактеризуйте участников процедур предоставления государственных и муниципальных услуг. 46. Охарактеризуйте требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. 47. Раскройте требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг. 48. Дайте определение и раскройте содержание межведомственного запроса о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. 49. Охарактеризуйте требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг. 50. Назовите функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. 51. Раскройте содержание соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации. 52. Назовите обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 53. Назовите и охарактеризуйте общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме. 54. Раскройте содержание требований к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. 55. Расскажите порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме, а также использования порталов государственных услуг. 56. Раскройте порядок использования электронной подписи при оказании государственных услуг. 57. Дайте характеристику государственной информационной системе о государственных платежах. 58. Проанализируйте систему предоставления публичных услуг (ведомственные услуги, межведомственные услуги, услуги в электронной форме) за рубежом (на примере отдельно	УК-9, ПКo-16 ПК-7, ОПК-8 ПКo-16 ОПК-6 ПК-7, ОПК-8
--	--	--

	рассматриваемой страны). 59. Проанализируйте законодательные (административные, институциональные, методические, ресурсные) проблемы предоставления государственных (муниципальных) услуг предоставляемых органом исполнительной власти (органом местного самоуправления). 60. Опишите приоритетные направления предоставления государственных (муниципальных) услуг в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании). 61. Проведите анализ системы предоставления государственных (муниципальных) услуг предоставляемых органом исполнительной власти (органом местного самоуправления). 62. Проведите анализ организации деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании). 63. Проведите анализ информационной открытости многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, органа государственной власти, органа местного самоуправления, государственного или муниципального учреждения (по выбору). 64. Проведите анализ соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и органом государственной власти (органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением) (на конкретном примере). 65. Проведите анализ функционирования интернет – портала «Государственные и муниципальные услуги» в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании). 66. Проведите анализ практики выдачи и функционирования универсальных электронных карт в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании). 67. Проведите анализ практики организации межведомственного электронного взаимодействия в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании). 68. Проведите анализ структуры государственного (муниципального) задания государственному (муниципальному) учреждению. 69. Проведите анализ технического задания для предоставления государственных (муниципальных) услуг негосударственными организациями. 70. Проведите анализ практики предоставления государственных (муниципальных) услуг социально ориентированными некоммерческими организациями (на конкретном примере). 71. Проведите анализ структуры административного регламента предоставления государственной	ОПК-6 ПК-2 ПК-7, ОПК-8 ПКo-16
--	---	---

	(муниципальной) услуги (на конкретном примере) на соответствие требованиям нормативных и методических документов. 72. Проведите анализ перечня услуг и функций, предоставляемых (исполняемых) органами государственной власти (местного самоуправления). 73. Проведите анализ перечня необходимых и обязательных для предоставления государственной (муниципальной) услуги органами государственной власти (местного самоуправления). 74. Проведите анализ перечня услуг учреждений, предоставляемых на условиях государственного (муниципального) задания (заказа), включенных в соответствующий перечень и предоставляемые в электронном виде. 75. Проведите анализ перечня государственных (муниципальных) функций по осуществлению контроля (надзора). 76. Сделайте обзор практики осуществления общественного контроля качества и доступности государственных (муниципальных) услуг в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании).	ПКо-1, УК-9 ОПК-6, ПК-2
Письменная проверочная работа	32. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в федеральных органах власти 33. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в органах власти субъекта федерации 34. Состояние и перспективы развития исполнительской дисциплины в органах местного самоуправления 35. Разработка целевых и процессорных технологий повышения исполнительской дисциплины в органах власти 36. Социально-психологические основы стандартизации и регламентации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг. 37. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. 38. Основные проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 39. Основные проблемы взаимодействия с заявителем при предоставлении государственной и муниципальной услуги. 40. Основные проблемы проведения независимой экспертизы проекта административного регламента. Правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. 41. Основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. 42. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг. 43. Понятие, структура, участники процедур	УК-9 ОПК-6 ОПК-8 ПК-2 ПК-7 ПКо-1 ПКо-16

	предоставления государственных услуг. 44. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. 45. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг. 46. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. 47. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг. 48. Нормативное закрепление единого фирменного стиля многофункциональных центров с установлением рекомендации по его использованию, а также разработка методических рекомендаций по использованию фирменного стиля «Мои документы» и фирменного стиля «Госуслуги.ру». 49. Требования при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 50. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. 51. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством РФ. 52. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах 53. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий. 54. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме. 55. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. 56. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме. 57. Порталы государственных услуг. 58. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг. 59. Государственная информационная система о государственных платежах. 60. Роль информации и информационных технологий в государственном и муниципальном управлении. 61. Применение информационных технологий на рабочем месте пользователя, автоматизированное рабочее место, электронный офис. 62. Информационная безопасность в условиях	
--	--	--

	предоставления государственных и муниципальных услуг.	
--	---	--

1.2 Интерактивные формы контроля

Примеры форм контроля	Примерные варианты наполнения фондов оценочных средств	Оцениваемые компетенции
Решение организационно-управленческих задач	Задание 1. На основе структурного подразделения исполнительных органов государственного управления субъекта РФ (по выбору) установить исчерпывающий перечень ответственных структурных подразделений, уполномоченных осуществлять исполнение функций государственного контроля в соответствующей отрасли управления. Изобразить в виде таблицы. Задание 2. На основе структурного подразделения администрации муниципального образования (по выбору) установить исчерпывающий перечень ответственных структурных подразделений, уполномоченных осуществлять исполнение функций муниципального контроля в соответствующей отрасли управления. Изобразить в виде таблицы. Задание 3. Составить иерархию нормативных правовых актов управления, принимаемых федеральными органами исполнительной власти, определив в ней место административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Изобразить в виде таблицы. Задание 4. Механизм включения государственных услуг в федеральный реестр государственных услуг. Изобразить в виде схемы. Задание 5. Особенности формирования федерального реестра государственных услуг. Составить в виде перечня. Задание 6. На основе анализа административных регламентов предоставления государственных услуг обосновать тезис о том, что «административные регламенты являются разновидностью нормативных правовых актов». Задание 7. Используя знания об основных видах государственных и муниципальных услуг, привести по пять примеров административных регламентов на каждую видовую группу. Задание 8. Разработать модельный административный регламент согласно типовому перечню государственных и муниципальных услуг (по выбору). Задание 9. Отработать навыки постановки цели и формулирования задач, связанных с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре, работающему по принципу «одного окна». Задание 10. Проанализировать применение соответствующих требований к организации деятельности многофункциональных центров для организации предоставления государственных и муниципальных услуг, по принципу «одного окна», с использованием бренда «мои документы», с учетом характеристик: зональности, качества и доступности (по выбору). Задание 11. Проанализировать индекс информатизации	УК-9 ОПК-6 ОПК-8 ПК-2 ПК-7 ПКО-1 ПКО-16

	субъектов РФ, используя методику, разработанную Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, для оценки уровня развития информационного общества в субъектах Российской Федерации (по выбору). Применять методологию для анализа одного из подындексов: («Электронное правительство» = $1/2 \cdot$ (использование ИКТ в деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления) + $1/2 \cdot$ «Получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме»). Задание 12. Используя простую или сложную электронную подпись, опишите государственную или муниципальную услугу в электронном виде на едином портале государственных и муниципальных услуг. Задание 13. Составить иерархию нормативных правовых актов управления, принимаемых федеральными органами исполнительной власти, определив в ней место административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Задание 14. Определение порядка проведения мониторинга и контроля качества оказания государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре (по выбору). В виде перечня с описанием каждой позиции. Задание 15. На основе анализа административных регламентов предоставления государственных услуг обосновать тезис о том, что «административные регламенты являются разновидностью нормативных правовых актов». Задание 16. Используя знания об основных видах государственных и муниципальных услуг, привести по пять примеров административных регламентов на каждую видовую группу. Задание 17. Составить иерархию нормативных правовых актов управления, принимаемых федеральными органами исполнительной власти, определив в ней место административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг.	
Реферативный доклад (темы)	48. Основные задачи государственной политики в области предоставления государственных и муниципальных услуг 49. Государственная услуга как одна из составляющих функций государства. 50. Понятие государственной и муниципальной услуги. 51. Платные и бесплатные информационные услуги. 52. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором. 53. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем. 54. Заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг. 55. Вид и меры ответственности, применяемые к должностным лицам, наделяемым полномочиями по предоставлению государственных и муниципальных услуг. 56. Зарубежный опыт организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 57. Основные параметры реестров государственных и муниципальных услуг. 58. Механизм включения государственных и	УК-9; ОПК-6; ОПК-8; ПК-2; ПК-7; ПКo-1; ПКo-16

	муниципальных услуг соответственно в реестры государственных услуг и реестры муниципальных услуг. 59. Особенности формирования федерального реестра государственных услуг. 60. Формирование и ведения реестра государственных услуг субъекта РФ. 61. Формирование реестра муниципальных услуг. 62. Понятие административного регламента. Структура и содержание. 63. Особенности разработки административных регламентов государственных и муниципальных услуг. 64. Использовать действующие нормативные правовые акты при разработке административного регламента услуги государственной или муниципальной (по выбору). 65. Стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги. 66. Ответственность за нарушение принципов стандартизации и регламентации предоставляемых государственных и муниципальных услуг. 67. Перечень сведений, находящихся в распоряжении каждого региона, и необходимых для предоставления государственных услуг в других субъектах. 68. Роль информационно-коммуникационных технологий в организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 69. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра. 70. Принцип «одного окна» при организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 71. Требования к организации деятельности многофункциональных центров для организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 72. Способы предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. 73. Организационно-правовая форма многофункционального центра. 74. Государственное (муниципальное) задание: определение, состав, мониторинг. 75. Нормативная база предоставления государственных и муниципальных услуг на принципах государственного (муниципального) заказа. 76. Достоверность и актуальность сведений, передаваемых из своих информационных систем в иные информационные системы, участвующие во взаимодействии. 77. Межведомственное взаимодействие в контрольно-надзорных функциях. 78. Информационная безопасность в условиях предоставления государственных и муниципальных услуг. 79. Электронное правительство в Российской Федерации. 80. Порталы государственных и муниципальных услуг. 81. Роль информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 82. Государственная информационная система о государственных платежах. 83. Электронный документ.	
--	---	--

	84. Универсальные электронные карты. 85. Использование электронной подписи (простой и сложной) при оказании государственных и муниципальных услуг. 86. Определение и функции удостоверяющего центра. 87. Обзор нормативных правовых актов, регламентирующих организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. 88. Базовые принципы организации контроля в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 89. Определение порядка проведения мониторинга и контроля качества оказания государственных и муниципальных услуг. 90. Определение степени ответственности за некачественное оказание государственных и муниципальных услуг. 91. Обзор нормативных правовых актов, регламентирующих организацию предоставления государственных и муниципальных услуг. 92. Базовые принципы организации контроля в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг. 93. Определение порядка проведения мониторинга и контроля качества оказания государственных и муниципальных услуг. 94. Определение степени ответственности за некачественное оказание государственных и муниципальных услуг.	
Презентация по докладу	Тема презентации соответствует теме доклада	УК-9; ОПК-6; ОПК-8; ПК-2; ПК-7; ПКo-1; ПКo-16
Задания к практическим занятиям	1. Заполните таблицу, указав различные виды государственных и муниципальных услуг (не менее 6). Приведите нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление данного вида услуг. Приведите примеры по выделенным видам услуг. № Вид услуги Правовое регулирование услуги Примеры услуги 1. 2. 3. 4. 5. 6. 2. Проанализируйте административный регламент конкретной государственной или муниципальной услуги. Оцените соответствие административного регламента нормативным требованиям в части его структуры и содержания. Подготовьте рекомендации по его оптимизации. 3. Составьте схему административных действий и процедур по конкретной государственной (муниципальной) услуге. Какие процедуры и действия можно исключить? 4. Проанализируйте технологическую схему	ОПК-6, УК-9, ПКo-1 ОПК-6 ОПК-6 ПК-7, ОПК-8

	предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги в электронной форме. Оцените ее соответствие административному регламенту услуги, а также нормативным требованиям к ее структуре и содержанию. 5. Проанализируйте регламентирующие документы конкретной государственной или муниципальной услуги, которая реализуется при помощи межведомственного взаимодействия: административный регламент, технологическую карту межведомственного взаимодействия. Какие проблемы можно выделить в этих документах? Предложите пути их оптимизации. 6. Изучите статистику, данные мониторинга работы СМЭВ на региональном уровне за предыдущий год (квартал). Выделите основные тенденции и проблемы функционирования СМЭВ. 7. Выберите на портале gosuslugi.ru муниципальную или региональную государственную услугу и проанализируйте наличие необходимой информации по ней. Легко ли удалось найти услугу по различным критериям поиска (ключевое слово, жизненная ситуация, орган власти)? Присутствует ли вся необходимая информация и насколько она верна и актуальна? 8. Оцените потребность потенциальных получателей в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением. Для этого оцените: численность и сегменты потенциальных получателей услуги; значения показателей потребности в данной услуге (в том числе об объеме удовлетворенной, неудовлетворенной и латентной потребности); значения показателей, характеризующих потребительские предпочтения (средний объем услуг на одного получателя, требования к качеству и составу услуг и др.). 9. Постройте примерный прогноз потребности в конкретной государственной (муниципальной) услуге, предоставляемой государственным (муниципальным) учреждением, с учетом следующих факторов: реализация осуществляемых и планируемых к завершению в плановом периоде проектов и программ, ведущих к целенаправленному изменению мощностных и (или) бюджетных ограничений при предоставлении услуги; плановое увеличение/уменьшение мощностных ограничений по предоставлению услуги в связи с проведением капитальных ремонтов, реконструкций, реорганизации или ликвидации учреждений; процессы естественного и механического прироста (убыли) населения, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги; процессы перехода получателей из одной возрастной категории в другую, ведущие к изменению численности потенциальных получателей услуги; изменение спроса, потребительского поведения, в том числе при изменении требований к качеству услуги; изменение социально-экономической ситуации в регионе; изменение политической обстановки в регионе; иные факторы, влияющие на объемы предоставления услуг.	ПКо-1, УК-9, ПК-7 ПК-7, ОПК-8 ПК-7, ОПК-8 УК-9 ПК-2
--	--	--

	10. Выделите потребности различных групп потребителей конкретной государственной или муниципальной услуги. Заполните таблицу. № Категория потребителей Ведущие потребности 1. 2. 3. 11. Опишите на примере конкретной государственной или муниципальной услуги, какими методами можно оценить показатели качества данной услуги. Заполните таблицу. № Показатели качества Методы оценки 1 2 3 12. Проанализируйте организацию мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в конкретном публично-правовом образовании: показатели, методы, периодичность, субъекты оценки. Оцените эффективность проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Разработайте рекомендации по совершенствованию мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в публично-правовом образовании.	ПКо-1, УК-9 ОПК-6 ПК-2
Тестовые задания, проверка остаточных знаний	По основному содержанию тем 1-9; результат может быть учтен в практической части экзамена (4 семестр) при достижении порога 70% правильных ответов. Часть тестовых вопросов может быть включена в Фонд оценочных средств. По каждой теме рабочей программы: 3. Составить не менее пяти тестовых вопросов с ответами, указав правильный со ссылкой на нормативный правовой акт или иной источник информации из списка источников по учебной дисциплине. 4. Составить самостоятельно или подобрать в открытых специализированных источниках пример (ситуацию) оказания государственных и муниципальных услуг. Пример (ситуация) могут быть описаны с использованием нормативной, административной или судебной практики. Сформулировать два вопроса к примеру (ситуации) на поиск управленческого решения в процессе предоставления услуг.	УК-9; ОПК-6; ОПК-8; ПК-2; ПК-7; ПКо-1; ПКо-16

2. Промежуточная аттестация

Примеры форм контроля	Оцениваемые компетенции	Примерные варианты заполнения фондов оценочных средств
Экзамен	УК-9	1. Понятие, сущность и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. 2. Органы государственной власти, оказывающие государственные услуги. 3. Органы местного самоуправления, оказывающие муниципальные услуги. 4. Особенности услуг, как результатов человеческой деятельности

		5. Основные принципы предоставления государственных услуг 6. Права заявителей при получении государственных услуг 7. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг
	ОПК-6	8. Концепция нового государственного менеджмента. Концепция сервисного государства. 9. Понятие «публичные услуги» в контексте концепции нового государственного менеджмента. 10. Различия между материальным продуктом и услугой 11. Понятие государственных услуг, их классификация 12. Общие требования к разработке административных регламентов и их структуре 13. Требования к стандарту предоставления государственной услуги 14. Особенности организации предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах 15. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра 16. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах 17. Требования к соглашениям о взаимодействии 18. Анализ практик оценки качества и доступности публичных услуг в России и за рубежом.
	ОПК-8	19. Требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме 20. Реестры государственных услуг 21. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования 22. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг 23. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме 24. Порталы государственных услуг 25. Правила использования электронных подписей при оказании государственных услуг 26. Государственная информационная система о государственных платежах 27. Универсальная электронная карта. Электронное приложение универсальной электронной карты и порядок его подключения 28. Основы организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт 29. Роль информации в осуществлении государственных услуг. Источники информации и требования, предъявляемые к ней. Электронные средства для сбора и передачи информации. 30. Многофункциональные терминалы (инфоматы)
	ПК-2	31. Понятие публичной и социальной услуг, их признаки и связь с государственными услугами 32. Регламентация, стандартизация и структурирование государственных услуг 33. Перечень и сфера действия нормативно-правовых актов по предоставлению государственных услуг (Федеральный

		закон от 27.08.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и др.) 34.Основные понятия, используемые в Федеральном законе от 27.08.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Заявитель», «Административный регламент», «Многофункциональный центр», «портал государственных и муниципальных услуг» и др.) 35.Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственных услуг
	ПК-7	36.Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг 37.Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия
	ПКо-1	38.Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и подведомственных государственным органам организаций 39.Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг 40.Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего 41.Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы 42.Организационно-правовые формы многофункциональных центров: анализ преимуществ и недостатков 43.Применяемые технологии и формы взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг.
	ПКо-16	44.Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг

Примерные вопросы для проверки остаточных знаний

Вопрос (задача)	Оцениваемые компетенции
1. Выберите правильное утверждение: А) идея предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте впервые нашла отражение в Государственной программе субъекта РФ «Открытое Правительство»; Б) создание многофункциональных центров предоставления государственных услуг для обслуживания юридических лиц является одним из основных направлений дальнейшего развития сети МФЦ на территории субъекта РФ в рамках реализации Государственной программы субъекта РФ «Открытое Правительство»; В) идея предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте впервые нашла отражение в Целевой программе по созданию центров (окружных и районных) обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна»; Г) система предоставления государственных услуг юридическим лицам в едином присутственном месте была апробирована еще на этапе проведения	УК-9

эксперимента по созданию центров обслуживания населения и организаций по принципу «одного окна», но такая система была признана неэффективной, в связи с чем было принято решение отказаться от создания многофункциональных центров для обслуживания юридических лиц.	
2. Основанием для оказания первоочередных социально значимых (наиболее массовых) государственных и муниципальных услуг является: А) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Б) Решение Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления (Протокол №3 от 06.02.2012); В) оба варианта верны.	ОПК-6
3. Базовый регистр информации, необходимой для предоставления государственных услуг в субъекте РФ – это: А) единая централизованная база данных о трудоспособных жителях субъекта РФ, используемая для наделения правом получения субсидий и иных социальных пособий; Б) совокупность данных о гражданах Российской Федерации, хранящихся в архивах органов исполнительной власти и организаций субъекта РФ; В) информационный ресурс в электронном виде, представляющий собой совокупность сведений и информации об их источниках, необходимый органам исполнительной власти субъекта РФ, организациям для предоставления государственных услуг; Г) информация о правах и обязанностях граждан в сфере предоставления государственных услуг, размещенная на портале государственных услуг субъекта РФ.	ОПК-8
4. Что является непосредственным показателем качества предоставления государственных (муниципальных) услуг: А) исполнение административных регламентов органов исполнительной власти; Б) внедрение современных технологий управления; В) рост социально-экономических показателей развития страны (региона); Г) уровень удовлетворенности населением качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг.	ПК-2
5. Предоставление (исполнение) государственных и муниципальных услуг (функций) непосредственно федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, в том числе в многофункциональных центрах по принципу «одного окна», и в электронной форме, подлежит: А) унификации на основе единых стандартов и административных регламентов; Б) регламентации, включению в соответствующие реестры и оптимизации их предоставления (исполнения); В) реализации в доступном заявителю режиме и с высоким качеством; Г) интенсификации с использованием современных информационных технологий.	ПК-7
6. Какие документы и информацию не вправе требовать от заявителя органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги? А) находящиеся в распоряжении органов, предоставляющих услуги; Б) представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами; В) содержащие сведения, которые носят конфиденциальный характер.	ПКo-1
7. Что из перечисленного не является методом, который должен быть использован для оценки объективных показателей качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг? А) метод контрольной закупки; Б) метод групповых интервью с государственными и муниципальными	ПКo-16

служащими; В) подсчет количества поданных заявлений на выполнение конкретной государственной услуги.	
---	--

Критерии оценки тестирования:
Шкала оценивания результатов и критерии выставления оценок по тестовым заданиям

«Удовлетворительно» - 70%;
«Неудовлетворительно» - менее 70 %.

Шкала оценивания результатов и критерии выставления оценок по формам контроля:

Форма контроля	Показатели оценивания	Критерии выставления оценок	Шкала оценивания
Экзамен	Правильность и полнота ответа	Дан правильный, полный ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; могут быть допущены недочеты, исправленные самостоятельно в процессе ответа	«Отлично»
		Дан правильный, недостаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи; могут быть допущены недочеты, исправленные с помощью преподавателя.	«Хорошо»
		Дан недостаточно правильный и полный ответ; логика и последовательность изложения имеют нарушения; в ответе отсутствуют выводы.	«Удовлетворительно»
		Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения; дополнительные и уточняющие вопросы не приводят к коррекции ответа на вопрос.	«Неудовлетворительно»

3. В Разделе 8. «Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины» вносятся следующие изменения, за исключением НПА:

8.1. Основная литература

1. Государственная и муниципальная служба : учебное пособие / Е. А. Фирсова, В. В. Копылов, О. А. Копылова, С. С. Фирсов. — Тверь : Тверская ГСХА, 2020. — 154 с. — Текст : электронный // Лань : ЭБС. — URL: <https://e.lanbook.com/book/151300>
2. Купряева, М. Н. Государственная и муниципальная служба : учебное пособие / М. Н. Купряева. — Самара : СамГАУ, 2021. — 120 с. — ISBN 978-

5-88575-650-1. — Текст : электронный // Лань : ЭБС. — URL: <https://e.lanbook.com/book/222287>

3. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. — ISBN 978-5-7638-4335-4. — Текст : электронный // Лань : ЭБС. — URL: <https://e.lanbook.com/book/181635>

4. Провалов, В. С. Информационные технологии управления : учебное пособие / В. С. Провалов. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 373 с. — ISBN 978-5-9765-0269-7. — Текст : электронный // Лань : ЭБС. — URL: <https://e.lanbook.com/book/109575>

8.2. Дополнительная литература

1. Варакин, В. С. Информационно-коммуникационное пространство современного общества : учебно-методическое пособие / В. С. Варакин. — Архангельск : САФУ, 2019. — 94 с. — Текст : электронный // Лань : ЭБС. — URL: <https://e.lanbook.com/book/161881>

2. Гультияева, Т. А. Основы защиты информации : учебное пособие / Т. А. Гультияева. — Новосибирск : НГТУ, 2018. — 83 с. — ISBN 978-5-7782-3641-7. — Текст : электронный // Лань : ЭБС. — URL: <https://e.lanbook.com/book/118234>

4. В раздел 9 «Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональные базы данных и информационно-справочные системы необходимые для освоения дисциплины» вносятся следующие изменения, внесены дополнительно:

1. Официальный сайт МФЦ Свердловской области // <https://mfc66.ru/>
2. Парламентская газета // Режим доступа: www.pnp.ru
3. Российская газета // Режим доступа: www.rg.ru
4. Социальный фонд России. Личный кабинет гражданина // https://sfr.gov.ru/grazhdanam/lk_sfr/
5. ФНС России. Личный кабинет физического лица // <https://lkfl2.nalog.ru/lkfl>
6. Центр управления регионом Свердловская область // <https://vk.com/tsur66>

Составитель



Л.Ю. Шемятихина

20.06.2023 г.

УТВЕРЖДЕНО
 Протокол заседания кафедры ГСиКП
 № 17 от 27.06.2024 г.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ
в рабочей (учебной) программе дисциплины
«Организация предоставления
государственных и муниципальных услуг»
 по направлению подготовки
 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень
 бакалавриата)
 (профиль – Управление в кризисных ситуациях)

Утвердить следующие изменения в рабочую (учебную) программу дисциплины **«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»** на 2024-2025 учебный год:

В Раздел 4 «Объем дисциплины» вносятся следующие изменения (с набора 2024 года):

№ п/п	Виды работ	ЗЕТ	Количество часов по рабочему учебному плану	
			Форма обучения - очная	
			Всего часов	Часов в интерактивной форме
1	Общая трудоёмкость дисциплины	4	144	30
2	Контактная работа обучающихся с преподавателем		50,35	30
3	Самостоятельная работа обучающихся		69	
4	Контроль		24,65	

Очная форма (набор 2024 года)

№ п/п	Наименование разделов и тем	Трудоемкость освоения тем дисциплины, час										
		Общая	Кол-во часов					Формы контроля				
			Всего	Лекции	Лабораторные	Практические	Самостоятельная	Контроль самостоятельной	Зачет/Экзамен	Контроль	Курсовая работа	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Система предоставления государственных и муниципальных услуг	12	4	2		2						8
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	2	2			2						
2	Правовое	14	6	2		4						8

	регулирование предоставления государственных и муниципальных услуг											
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	4	4			4						
3	Права и обязанности сторон при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг	14	6	2		4						8
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	4	4			4						
4	Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	14	6	2		4						8
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	4	4			4						
5	Межведомственное информационное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг	12	4	2		2						8
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	2	2			2						
6	Формы предоставления государственных и муниципальных услуг	14	6	2		4						8
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	4	4			4						
7	Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий органов власти и должностных лиц при предоставлении услуг	11	4	2		2						7
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	2	2			2						
8	Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг	11	4	2		2						7
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	2	2			2						
9	Зарубежный опыт организации предоставления публичных услуг	11	4	2		2						7
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	2	2			2						
	КСР	4						4				
	Экзамен	2,35							2,35			
	Итого по дисциплине	144	44	18		26		4	2,35	24,65		69
	<i>в т.ч. часов в инт. форме</i>	30	26			26		4				

В Раздел 6 «Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине» вносятся следующие изменения: с учетом обновления содержания и конкретизации формируемых компетенций в учебно-методической документации указан 2024 год внесения изменений.

В Разделе 8 «Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины» читать в новой редакции:

8.1. Основная литература

1. Братановский, С. Н. Конституционное право : учебник / С. Н. Братановский, М. Ф. Зеленов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 388 с. — ISBN 978-5-4497-1843-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125592>
2. Брянцев, И. И. Этика государственной и муниципальной службы : учебное пособие / И. И. Брянцев, А. А. Гребенникова. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 85 с. — ISBN 978-5-4487-0498-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82668>
3. Государственная и муниципальная служба: учебник для академического бакалавриата. Рекомендовано УМО высшего образования. Допущено Министерством образования и науки РФ / ред. Ю. Н. Туганов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Юрайт, 2016. — 294 с. (гриф) — 5 экз.
4. Пылин, В. В. Муниципальное право Российской Федерации : учебное пособие / В. В. Пылин, Д. А. Мохоров. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2020. — 304 с. — ISBN 978-5-7422-7184-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116135>

8.2. Дополнительная литература

1. Федеральный закон «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» от 21.12.2021 № 414-ФЗ // <https://docs.cntd.ru/document/727632736>
2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // <https://docs.cntd.ru/document/901876063>
3. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ // <https://docs.cntd.ru/document/902228011?section=text>
4. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 08.05.2010 № 83-ФЗ // <https://docs.cntd.ru/document/902213684>

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2022 № 951 «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» // <https://docs.cntd.ru/document/350462754>
6. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» // <https://docs.cntd.ru/document/902388832>
7. Постановление Правительства РФ от 14.10.2023 № 1706 «Об особенностях разработки, согласования, проведения экспертизы и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг в 2024 и 2025 годах, в том числе без использования федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей ведение федерального реестра государственных услуг» // <https://docs.cntd.ru/document/1303408168?marker=6560IO>
8. Распоряжение Правительства РФ от 11.04.2022 № 837-р «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан» // https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_415036/

Раздел 9 «Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональные базы данных и информационно-справочные системы необходимые для освоения дисциплины» читать в новой редакции:

1. Государственная система правовой информации – официальный Интернет-портал правовой информации // <http://pravo.gov.ru/>
2. Официальный сайт Президента Российской Федерации // <http://www.kremlin.ru/>
3. Официальный сайт Правительства Российской Федерации // <http://government.ru/>
4. Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации // <http://duma.gov.ru/>
5. Официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации // <http://council.gov.ru/>
6. Парламентская газета // www.pnp.ru
7. Российская газета// www.rg.ru
8. ГАИС «Управление» // <https://gasu.gov.ru/>
9. Электронный бюджет // www.budget.gov.ru

- 10.Национальные проекты Российской Федерации // government.ru/rugovclassifier/section/2641/
- 11.Портал Госпрограмм РФ // <https://programs.gov.ru/>
- 12.ЕМИСС: Государственная статистика // <https://www.fedstat.ru/>
- 13.ЕПГУ (Портал Госуслуг) // https://www.gosuslugi.ru/help/faq/about_gosuslugi/2373
- 14.Российский статистический ежегодник // rosstat.gov.ru/folder/210/document/12994
- 15.Ресурсы Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий // www.mchs.gov.ru/
- 16.Социальный фонд России. Личный кабинет гражданина // sfr.gov.ru/grazhdanam/lk_sfr/
- 17.ФНС России. Личный кабинет физического лица // lkfl2.nalog.ru/lkfl
- 18.Официальный сайт МФЦ Свердловской области // mfc66.ru/
- 19.Центр управления регионом Свердловская область // vk.com/tsur66
- 20.Научная электронная библиотека Elibrary // elibrary.ru/defaultx.asp
- 21.Информационно-правовая система Консультант Плюс // www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_160060/
- 22.Справочная правовая система ГАРАНТ // www.garant.ru/iv/

Составитель



Л.Ю. Шемятихина

27.06.2024 г.

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры ГСиКП
№ 11 от 12.05.2026 г.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ
в рабочей (учебной) программе дисциплины
«Организация предоставления
государственных и муниципальных услуг»
по направлению подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень
бакалавриата)
(профиль – Управление в кризисных ситуациях)

Утвердить следующие изменения в рабочую (учебную) программу дисциплины **«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»:**

Раздел 8. «Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины» читать в новой редакции:

8.2. Дополнительная литература

1. Федеральный закон «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» от 21.12.2021 № 414-ФЗ // <https://docs.cntd.ru/document/727632736>
2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // <https://docs.cntd.ru/document/901876063> (до 01.01.2027 г.)
3. Федеральный закон от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти» // <https://docs.cntd.ru/document/1312062361>
4. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ // <https://docs.cntd.ru/document/902228011?section=text>
5. Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 08.05.2010 № 83-ФЗ // <https://docs.cntd.ru/document/902213684>
6. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // <https://docs.cntd.ru/document/901978846>
7. Указ Президента Российской Федерации от 28.11.2024 № 1014 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов

Российской Федерации и деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации» // <https://docs.cntd.ru/document/1310303214>

8. Указ Президента РФ от 28.04.2008 № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления муниципальных, муниципальных, городских округов и муниципальных районов» // <https://docs.cntd.ru/document/902098953>

9. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.05.2022 № 951 «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» // <https://docs.cntd.ru/document/350462754>

10. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» // <https://docs.cntd.ru/document/902388832>

11. Постановление Правительства РФ от 14.10.2023 № 1706 «Об особенностях разработки, согласования, проведения экспертизы и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг в 2024-2026 годах, в том числе без использования федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей ведение федерального реестра государственных услуг» // <https://docs.cntd.ru/document/1303408168>

12. Распоряжение Правительства РФ от 11.04.2022 № 837-р «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан» // https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_415036/

Раздел 12. «Материально-техническое обеспечение» читать в следующей редакции:

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине **«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг»** включает в себя следующие компоненты:

Виды занятий	Сведения о помещении	Перечень оборудования	Перечень технических средств обучения
Лекционные занятия	Учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 25.	Основное оборудование: учебная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся: стол ученический, стул ученический; мебель для оборудования	Компьютер в комплекте (монитор, клавиатура, мышь) или ноутбук с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС Института. Мультимедиа-проектор с

Виды занятий	Сведения о помещении	Перечень оборудования	Перечень технических средств обучения
		рабочего места преподавателя: стол и стул. Дополнительное оборудование: классная доска для мела.	экраном или интерактивная панель с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС Института.
Практические занятия	Учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 25	Основное оборудование: учебная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся: стол ученический, стул ученический; мебель для оборудования рабочего места преподавателя: стол и стул. Дополнительное оборудование: классная доска для мела.	Компьютер в комплекте (монитор, клавиатура, мышь) или ноутбук с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС Института. Мультимедиа-проектор с экраном или интерактивная панель с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС Института.
Промежуточная аттестация	Учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 25.	Основное оборудование: учебная мебель для обеспечения посадочных мест по количеству обучающихся: стол ученический, стул ученический; мебель для оборудования рабочего места преподавателя: стол и стул.	Компьютер в комплекте (монитор, клавиатура, мышь) или ноутбук с лицензионным программным обеспечением, с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС Института.

Составитель



Л.Ю. Шемятихина